**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Kebutuhan Masyarakat akan listrik merupakan kebutuhan utama yang harus selalu terpenuhi. Di era teknologi dan arus informasi yang serba cepat perusahaan harus mampu memberikan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan segala fasilitas yang ada. Perusahaan harus selalu berusaha dalam memberikan citra yang baik dalam hal produk maupun layanan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multidimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal secara hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu pelanggan dengan pelanggan lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, tingkat sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Kepuasan pelanggan dianggap suatu tahapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Tingkat kepuasan merupakan dua fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana.

Kualitas pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

PT. PLN (Persero) selaku BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pelanggan dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang.

Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap layanan PT. PLN (Persero) menuntut PT. PLN (Persero) untuk kembali melihat tingkat pelayanan yang sudahdiberikan kepada masyarakat dan juga perlu mengetahui posisi pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan pelanggan atas layanan yang telah mereka berikan. Hal tersebut dilakukan guna membangun citra yang baik di mata masyarakat, karena jika tidak dilakukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan pelanggan atas kinerja PT. PLN (Persero) dalam hal kualitas pelayanan akan terus meningkat.

Berdasarkan hal ini, PT. PLN (Persero) harus melihat pelayanan yang sudah diberikan. Salah satu indikator untuk membangun kepuasan pelanggan adalah melalui pengukuran tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero). Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap perusahaan jasa.

PT. PLN (Persero) adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa listrik Indonesia. Dengan dasar hukum menurut Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 0079.P/DIR/2015. PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota merupakan unit yang bertugas sebagai pelaksana dalam pelayanan pengelolaan rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai stabilisasi daya, pembacaan meter, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penjajakan yang peneliti lakukan pada perusahaan, ditemukan masalah mengenai kepuasan pelanggan diantaranya seringnya terjadi pemadaman listrik mendadak, kehandalan pihak PLN dalam merespon keluhan dari pelanggan, pelanggan baru maupun pelanggan lama yang ingin menggunakan listrik pasca bayar harus menunggu lama perpindahannya ke listrik prabayar yang mempengaruhi tingkat kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanannya, ketidaksesuaian antara daya pemakaian dengan jumlah pembayaran rekening listrik serta kurangnya perhatian petugas dalam melayani berbagai keluhan pelanggannya. Hal ini diperkuat oleh hasil penjajakan pada perusahaan dan mendapat data rekapitulasi keluhan per jenis keluhan periode September-November 2016.

Adapun data rekapitulasi keluhan per jenis keluhan periode September November 2016 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Keluhan Per Jenis Keluhan Periode September-November 2016**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Jenis Keluhan** | **Jumlah**  | **Persentase**  |
| 01 | PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru) | 50 | 22% |
| 02 | Cater (Catat Meter) | 14 | 6,1% |
| 03 | Rekening | 1 | 0,5% |
| 04 | Tusbung (Putus Sambung) | 103 | 45,1% |
| 05 | Mutu dan Keandalan | 4 | 1,8% |
| 06 | Instalasi Listrik | 23 | 10% |
| 10 | Prabayar | 32 | 14% |
| 12 | Lain-lain | 1 | 0,5% |
| **Total** | **228** | **100%** |

Sumber: Bagian PP dan Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota, 2016.

Berdasarkan masalah pelayanan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan listrik yang diberikan haruslah berkualitas. Namun, pada kenyataannya pelanggan tidak puas dengan pelayanan listrik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai keluhan pada tabel di atas, masalah yang paling mendominasi adalah mengenai keluhan Tusbung (Putus Sambung) dengan jumlah pelanggan yang mengeluh sebanyak 103 orang (45,1%) kemudian PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru) sebanyak 50 orang (22%) Masalah ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan petugas kurang baik khususnya daya tanggap dan keramahan atas pengaduan putus sambung juga empati dari petugas pelayanannya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota”.

**1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

**1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, ditemukan permasalahan pada kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero), yang ditandai oleh pelayanan kurang memadai dalam menjual listrik diantaranya seringnya terjadi pemutusan listrik mendadak, ketidaksesuaian antara daya pemakaian dengan jumlah pembayaran rekening listrik dan kurangnya daya tanggap petugas pelayanan khususnya daya tanggap dan keramahan atas pengaduan putus sambung juga empati dari petugas pelayanannya.

Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota?”.

**1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1.2.2.1 Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota?

1.2.2.2 Bagaimanakah kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota?

1.2.2.3 Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota secara simultan?

1.2.2.4 Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa melalui dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota secara parsial?

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota.

1.3.1.2 Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota.

1.3.1.3 Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota secara simultan.

1.3.1.4 Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa melalui dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota secara parsial.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

**1.3.2.1 Kegunaan Teoretis**

Dari penelitian di atas, peneliti mengharapkan dari penelitian ini dapat menghasilkan manfaat dan kegunaan secara praktis bagi perusahaan, dengan memberikan kontribusi dalam segi pemikiran mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota untuk dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan manajemen dalam menentukan kebijakan-kebijakan dimasa yang akan datang. Selain itu peneliti mengharapkan dari hasil penelitian ini kelak dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk hal yang sama dengan lebih mendalam lagi. Juga sebagai pengaplikasian ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama peneliti mendapatkan keilmuan pada program studi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

**1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

Dari hasil penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman, serta menghasilkan sumbangan pemikiran, kepada pihak-pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut:

**1.3.2.2.1 Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan ilmu perilaku konsumen, khususnya dalam masalah yang sedang diteliti. Sehingga ilmu mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dapat diterapkan dengan baik dan benar. Juga sebagai bahan perbandingan mengenai teori yang didapat di perkuliahan dengan temuan gap di dunia bisnis untuk bahan pembelajaran dimasa depan saat terjun dalam masyarakat dan dunia bisnis.

**1.3.2.2.2 Bagi Perusahaan**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan masukan yang sifatnya membangun bagi perusahaan dalam memecahkan masalah maupun mengantisipasi masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang agar perusahaan menjadi lebih baik.

* + - * 1. **Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi para mahasiswa sebagai bahan masukan dan referensi tambahan dalam melakukan penelitian yang serupa dan juga dapat memberikan informasi dan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa program studi Administrasi Bisnis dan seluruh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sukabumi pada umumnya maupun bagi pembaca.

**1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

**1.4.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota yang berlokasi di Jl. R. E. Martadinata No. 39 Kota Sukabumi 43113, Jawa Barat.

**1.4.2 Lamanya Penelitian**

Penelitian dilakukan dalam kurun waktu sembilan bulan, yaitu terhitung sejak bulan Oktober 2016-Juli 2017. Selama penelitian tersebut peneliti melewati berbagai tahapan, mulai dari persiapan, penjajakan, seminar usulan penelitian, pengumpulan data hingga tahap pengujian skripsi.